



USAL
**UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR**

Trabajo Final de Integración de Licenciatura en Psicología

Título: "Burnout en docentes de nivel primario
de Capital Federal"

Autor

Pérez, Micaela

micaelaprz.mp@gmail.com

Decana de la Universidad

Dra. Renault, Gabriela María

Directora de la Carrera

Lic. Nonino, Sandra

Titular de la Cátedra

Dra. Guinzbourg de Braude, Silvia Mónica

Profesores Asociados

Lic. Costanza, Gabriela

Lic. Sánchez Ayala, Paula

Buenos Aires – Diciembre 2018

Agradecimientos

Después de tantos años de dedicación y esfuerzo quisiera agradecer a todos los que me acompañaron en este camino.

A mi familia:

Mi mamá y mi papá que desde siempre respetaron y apoyaron mi vocación; sostuvieron noches de desvelo, ansiedades, angustias y prestaron su escucha materia a materia esperando siempre lo mejor de mí.

Mi hermano, a veces menor a veces mayor, pero incondicional siempre. Poseedor del don de la palabra justa en el momento justo.

Mis abuelos, que alineados a mis padres, me transmitieron el valor que tiene el esforzarse por uno mismo.

Mis tíos, todos ellos ejemplos de integridad, amor, fidelidad y dedicación a sus profesiones. Siempre dispuestos a transmitir conocimiento y experiencia.

Mis primos, mis primeros amigos, tan distintos todos pero con el amor fraterno a flor de piel.

Mi novio, amigo y familia, que en estos últimos meses supo comprender y contener mis estados de angustia y felicidad, cuidándome de mí misma.

A mis amigos:

Amigos y amigas de más o menos años, que supieron entender mis ausencias y festejar mis logros como propios.

A todos los profesionales de la Fundación Tiempo que me nutren día a día de la experiencia de la práctica clínica. A Flor, la mejor compañera de trabajo, mi factor protector contra el Burnout.

Por último, a todos los docentes de la Universidad del Salvador que con tanta pasión nos enseñan y motivan.

A todos ellos gracias, por seguir acompañándome en este camino que recién empieza.

Índice

1. Resumen	3
2. Abstract.....	4
3. Presentación de la temática	5
4. Pregunta Problema.....	6
5. Estado del arte	7
6. Marco teórico	13
2.1 Evolución conceptual del Síndrome de Burnout	13
2.2 Variables que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout en docentes....	23
2.2.1 Variables socio-demográficas	23
2.2.2 Variables de personalidad.....	26
2.2.3 Variables organizacionales y propias del trabajo docente	28
7. Metodología	32
7.1 Objetivos	32
7.2 Diseño de investigación.....	32
7.3 Descripción de la muestra.....	32
7.4 Instrumentos	34
8. Resultados	38
8.1 Descripción sociodemográfica de la muestra.....	38
8.3 Análisis y cruzamiento de los datos sociodemográficos y los obtenidos a través del MBI-Ed.....	46
9. Conclusiones	51
10. Bibliografía	53
11. Anexos.....	67

1. Resumen

El propósito principal de esta investigación se centró en conocer el nivel de Burnout que presentan los docentes de nivel primario de escuelas de gestión pública y privada de la Ciudad de Buenos Aires. Para ello se realizó un diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal.

El estudio se llevó a cabo a partir de una muestra conformada por 42 docentes de nivel primario de Capital Federal de los cuales el 95% fueron mujeres (N= 40) y el 5% hombres (N= 2). A su vez, 20 trabajan en colegios de gestión privada, 20 en el ámbito público y 2 en ambas instituciones. Las edades comprendidas abarcaron desde los 27 hasta los 58 años, con una edad media de 42 años. Todos los docentes participantes trabajan entre 4 y 11 horas con una antigüedad en el ejercicio de la docencia de entre 3 y 32 años.

Se le aplicó a la muestra una Encuesta Sociodemográfica y el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes, MBI-Ed (Maslach, C. y Jackson, S.E.1986) en su versión española (Seisdedos, 1997) y cuyos resultados han sido evaluados de acuerdo a la adaptación argentina del test realizada por M. C. Neira en el 2005 (Neira, 2005. En Pérez Jáuregui, 2012).

Los resultados por este trabajo no arrojaron distinciones en cuanto a la totalidad de la muestra en las dimensiones Agotamiento Emocional y Realización Personal que se mantuvieron “bajos” en ambos grupos. Sin embargo el grupo de docentes del ámbito público presentó a su vez, un nivel “bajo” de Despersonalización que en el ámbito privado fue nulo. Tampoco se encontraron correlaciones significativas entre los datos sociodemográficos y los niveles de Burnout.

Palabras claves: Síndrome de Burnout – Desgaste Profesional – Docentes.

2. Abstract

The main purpose of this research was to know the level of Burnout presented by the primary level teachers of public and private schools in the city of Buenos Aires. This was done by a non-experimental, descriptive, cross-sectional design.

The study was carried out from a sample made up of 42 teachers of primary level of Capital Federal of which 95% were women (N= 40) and 5% men (N= 2). In turn, 20 work in private management schools, 20 in the public domain and 2 in both institutions. The ages included ranging from 27 to 58 year, with an average age of 42 year. All the participating teachers work between 4 and 11 hours a day with an antiquity in the teaching exercise of between 3 and 32 years.

It was applied to the sample a sociodemographic survey and the Maslach Burnout questionnaire for teachers, MBI-Ed. (Maslach, C. and Jackson, H. E. 1986) in its Spanish version (Seisdedos, 1997) and whose results have been evaluated according to the Argentine adaptation of the Test carried out by M. C. Neira in 2005 (Neira, 2005. In Pérez Jáuregui, 2012).

The results for this work did not throw distinctions as the totality of the sample in the dimension Emotional Exhaustion and Personal Fulfillment that were kept "low" in both groups. However, the group of teacher of the public sector presented in turn, a level "low" of Depersonalization that in the private sphere was null. Nor were there significant correlations between demographic data and levels of Burnout.

Key words: Burnout Syndrome – Professional Wear – Teachers

3. Presentación de la temática

En nuestro país desde hace algunos años nos encontramos frente a la necesidad de cumplir excesivamente con las exigencias de nuestros trabajos para no perderlos. La desocupación que crece inminentemente desde la década del 90', ha hecho que los trabajadores deban responder de manera sobresaliente a sus exigencias para conservar sus puestos de trabajo, desatendiendo de esa manera otras áreas de sus vidas entre las cuales se encuentra la educación de los hijos.

En el ámbito de la docencia, principalmente la de nivel primario, los profesionales han tenido que responder demandas educativas que distan de lo académico. Ello implicó a través de los años una pérdida de distanciamiento entre el alumno y el docente que, si bien era necesaria, agregó funciones en el rol de este último para los cuales no estaba capacitado. Es entonces en este contexto de exigencias múltiples, imposibles de abarcar en su totalidad, que el maestro queda ubicado dentro del imaginario social en un lugar de desvalorización el cual a su vez fue asumido por ellos mismos.

El Síndrome de Burnout o quemarse por el trabajo, es una respuesta disfuncional a las exigencias del medio laboral, las cuales se encuentran acompañadas fundamentalmente de sistemáticas faltas de reconocimiento.

Este trabajo de investigación se propone evaluar los niveles del Síndrome de Burnout en docentes de nivel primario de escuelas públicas y privadas de Capital Federal.

4. Pregunta Problema

A partir del interés personal por las condiciones de estrés en las que se desenvuelven los docentes de nivel primario a diario y el rol social tan imprescindible como menoscabado que éstos ocupan; me interioricé acerca del Síndrome de Burnout, preguntándome:

¿Qué niveles de Burnout presentan los docentes de nivel primario de Capital Federal con más de 5 años de antigüedad en el ejercicio profesional?



5. Estado del arte

A continuación se citarán distintas investigaciones recientes vinculadas al Síndrome de Burnout en docentes, a fin de conocer el estado del arte de la temática en cuestión.

En la investigación llevada a cabo por Melina Lardone (2017) acerca de ***“Regulación emocional, Burnout y Engagement en los docentes de nivel primario”*** se planteó como objetivo general el análisis de la relación que existe entre la Regulación Emocional Cognitiva y los fenómenos de Burnout y Engagement en docentes de nivel primario de la República Argentina.

A su vez, la autora se propuso identificar las asociaciones dadas entre las estrategias funcionales y disfuncionales de la Regulación Emocional Cognitiva y las dimensiones de Burnout y Engagement.

En última instancia la investigación tuvo como objetivo identificar las diferencias, en caso que existieran, en la Regulación Emocional Cognitiva, el Burnout y el Engagement de acuerdo a las características sociodemográficas.

El estudio fue realizado con una muestra total de 200 docentes de los cuales sólo el 10,5% (n=21) eran de sexo masculino mientras que el 89,5% (n=179) de sexo femenino; cuyas edades oscilaban entre 24 y 60 años. En relación al ámbito de trabajo, el 70% (n=140) de la muestra trabajaba en escuelas públicas mientras que el 26% (n=52) lo hacía en privadas y el resto 4% (n=8) en ambas. Por último, la antigüedad en el cargo continuo iba desde un año a treinta y cinco.

El instrumento utilizado para evaluar las Estrategias de Regulación Emocional Cognitiva fue el CERQ (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire), para el Engagement se utilizó la adaptación cordobesa del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y para medir los niveles de Burnout el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS).

Como resultado se obtuvo que los docentes de nivel primario que utilicen estrategias funcionales de Regulación Emocional Cognitiva presentarán menores niveles de Burnout y mayores de Engagement y aquellos que hagan uso de estrategias disfuncionales de Regulación Emocional Cognitiva presentarán mayores niveles de Burnout y menores de Engagement.

En relación a la variable “sexo” tanto en las estrategias de Regulación Emocional Cognitiva como en los componentes de Engagement, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres. Sin embargo, en los valores de Agotamiento del MBI el grupo de participantes femenino presentó un mayor promedio que el grupo masculino.

En lo que respecta a la variable etaria y su relación con las estrategias de Regulación Emocional Cognitiva, el Burnout y el Engagement, sólo se encontraron correlaciones estadísticamente significativas que en las estrategias.

Sólo se hallaron correlaciones significativas en Engagement acerca de la antigüedad en el cargo, siendo que a mayor antigüedad, menores eran los niveles de Absorción. En lo que refiere a Burnout no se presentaron correlaciones de significación, mientras que en relación a las estrategias de Regulación Emocional Cognitiva, se descubrió que a mayor antigüedad, menores los niveles de Rumiación, Autoculpa, Culpar a los demás (estrategias disfuncionales) y Refocalización en los planes (estrategia funcional).

Por último, acerca del ámbito de trabajo en relación al Engagement se encontró que el grupo de sujetos que trabajaban en el ámbito privado presentó un mayor promedio en las tres dimensiones respecto del grupo que lo hacía en ambos ámbitos. Sin embargo, éstos últimos presentaron una media mayor que el grupo de sujetos que trabaja en el ámbito público. En Burnout, las diferencias entre las medias obtenidas se encontraron en la variable Cinismo, siendo que el grupo de sujetos que trabaja en el ámbito público presentó mayor proporción en comparación al grupo de sujetos que ejerce en el ámbito privado. En relación a las estrategias cognitivas de Regulación Emocional, no existen diferencias entre las medias obtenidas por los tres grupos, tanto en las funcionales como en las disfuncionales.

Otra investigación acerca de la **“Relación entre Autoeficacia Percibida y Burnout en Docentes Argentinos de Nivel Primario y Secundario”** realizada por María Florencia Ambrosio (2015) se propuso evaluar la correlación entre autoeficacia y Burnout en una muestra de 120 docentes argentinos de Capital Federal y Gran Buenos Aires, utilizando una adaptación

del MBIGS para países latinoamericanos y una adaptación de la Escala de Autoeficacia Percibida para Docentes.

Este estudio comprobó que la mencionada correlación existe de modo que a más autoeficacia percibida, los docentes evaluados calificaron menos en la escala de Burnout.

En relación a las variables sociodemográficas que se utilizaron para evaluar su relación con el desarrollo del Burnout o sentimiento de autoeficacia percibida, éstas no arrojaron resultados significativos, dado que mostraron relaciones débiles o nulas. En el caso de la edad se pudo observar una correlación positiva con la variable de desgaste emocional del MBI, es decir, a más edad más sensación de agotamiento. En cuanto al sexo, no se observaron relaciones significativas con ninguna de las dimensiones del MBI o EAP. Adicionalmente, se estudió la relación entre nivel educativo y tipo de colegio en el que se desempeña el docente con Burnout y autoeficacia percibida. Respecto al nivel educativo y el tipo de colegio en el que se desempeña, no se presentaron correlaciones significativas con las dimensiones del MBI, mostrando más autoeficacia percibida en colegios privados que en estatales. Se concluyó entonces que las variables sociodemográficas no presentan una alta incidencia en el desarrollo del síndrome de Burnout.

En el estudio realizado por María Soledad Menghi y Laura Beatriz Oros (2014) acerca de ***“Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario”*** cuyo objetivo fue evaluar el estado de satisfacción laboral de los docentes y su impacto en las dimensiones del Síndrome de Burnout, se trabajó con una muestra de 229 profesores de nivel primario de las provincias de Entre Ríos y Buenos Aires.

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó Escala de Satisfacción Laboral para Docentes (ESLA-Educación) y el Maslach Burnout Inventory (MBI-Ed) en su versión española para docentes.

Los resultados indicaron un efecto significativo de la satisfacción laboral (tanto intrínseca como extrínseca) sobre las diversas manifestaciones del síndrome. Si bien, en general, los docentes que conforman esta muestra presentan valores muy bajos de despersonalización, un bajo cansancio emocional y un moderadamente elevado sentido de realización personal, se

demostró que los maestros más satisfechos con su trabajo obtuvieron puntuaciones más bajas de cansancio emocional y valores más elevados en la dimensión realización personal del MBI.

A su vez, se identificaron específicamente efectos significativos de la Satisfacción Laboral Extrínseca sobre la dimensión Cansancio Emocional, y de la Satisfacción Laboral Intrínseca sobre las dimensiones Cansancio Emocional y Realización Personal: A mayor Satisfacción Laboral, tanto extrínseca como intrínseca, menor es el Cansancio Emocional y la Despersonalización y a su vez mayor es la Realización Personal.

Mariana Laura Unamuno (2015) realizó una investigación respecto de la ***“Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria”*** con la participación de 219 docentes (198 mujeres y 21 hombres) de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio Varela GBA, Argentina.

Para su evaluación se utilizó una encuesta sociodemográfica, el Maslach Burnout Inventory para docentes en su versión española (MBI-Ed) y la Escala General de Satisfacción Laboral.

Los resultados de la investigación confirman la existencia de una relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en los docentes. Sin embargo, la correlación entre la Satisfacción Laboral (intrínseca y extrínseca) y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización” fue negativa. No así la correlación entre la dimensión “Realización Personal” y la Satisfacción laboral que fue positiva.

A su vez, no se observó relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral con la antigüedad en el ejercicio de la profesión. Aunque en relación a la variable “sexo” existen diferencias en relación a la dimensión Despersonalización, siendo mayor en hombre que en mujeres. Respecto a la dimensión Realización Personal y la Satisfacción laboral, no se observó variación en el nivel de las mismas en función del sexo.

En relación al grado de Síndrome de Burnout de la muestra, el nivel de Agotamiento Emocional fue “Intermedio o medio”; el de Realización Personal fue “Intermedio o medio”; y el de Despersonalización fue “Bajo”.

Con respecto al grado de Satisfacción laboral de la muestra, se encontró que la Satisfacción Laboral Total fue media “Ni satisfechos ni insatisfechos”. En la subescala de Factores Intrínseco, el nivel de Satisfacción fue medio alto “Ni satisfechos ni insatisfechos” con tendencia a “Moderadamente satisfechos”. Y en la subescala de Factores Extrínsecos el nivel de Satisfacción fue medio “Ni satisfechos ni insatisfechos”.

El estudio llevado a cabo por Sofía C. Berchi y María M. Kindsvater (2015) acerca de ***“La exposición de docentes de educación primaria al Síndrome de Burnout. Investigación realizada en escuelas públicas y privadas en la región del Gran Buenos Aires (GBA)”*** tuvo como objetivo principal el de determinar la influencia de diversos factores relevantes que inciden en el estrés laboral para determinar las medidas de prevención o corrección que se pueden implementar con el propósito de evitar o disminuir los efectos del síndrome y proponer la implementación de un área de recursos humanos en las escuelas.

Para ello, se llevó a cabo una metodología tanto cuantitativa como cualitativa y así abarcar todos los indicadores. En la medición del síndrome de Burnout se implementó el Maslach Burnout Inventory para docentes en su versión española (MBI-Ed) a una muestra de 38 docentes (19 de escuela pública y 19 de privada) para determinar el grado o etapa del síndrome en el que se encuentran los mismos.

Los aspectos cualitativos se registraron a través de una entrevista dirigida a los directivos de las instituciones para evaluar los métodos de prevención que implementan y a los docentes acerca de síntomas y estresores que padecen.

En relación a los resultados cualitativos arrojados por estos estudios, se observó en primer lugar la ausencia de prevención e implementación de prácticas de recursos humanos como técnicas de solución de problemas y autocontrol dirigidos especialmente a los docentes para prevenir los riesgos psicosociales que atrae el síndrome del quemado.

En cuanto a los factores reconocidos como estresores por los docentes destacaron: los ruidos molestos, el frío y el calor. Por otro lado, los síntomas físicos, emocionales y cognoscitivos más relevantes fueron: contracturas musculares, sequedad en la boca, cefaleas, olvidos, trastornos del sueño y deseos de abandonar el puesto de trabajo. El enojo a su vez, es el síntoma

más reiterado por los docentes fueron. El 58% de los maestros encuestados lo atribuyeron a su remuneración.

Respecto del grado de padecimiento del Síndrome de Burnout en los docentes se observó que si bien los resultados obtenidos en la subescala de “Despersonalización” fueron nulos; se obtuvieron resultados contundentes en la etapa de “Cansancio Emocional” representado por el 36% de los encuestados y “Realización Personal” con el 25% de los encuestados, demostrando que el 61% de los maestros padece en menor o mayor grado el Síndrome de Burnout.



6. Marco teórico

En los últimos cuarenta años se han hecho diferentes conceptualizaciones acerca del síndrome de agotamiento profesional conocido como Síndrome de Burnout. Este término se ha ido complejizando y ampliando de manera tal que ya no se encuentra circunscripto a un campo laboral específico como en sus orígenes.

Por este motivo se realizará un recorrido por las distintas conceptualizaciones y modelos teóricos propuestos para explicar el Síndrome como entidad discriminada de otras patologías, para finalmente abordarlo desde la realidad docente.

2.1 Evolución conceptual del Síndrome de Burnout

Herbert Freudenberger (1974) fue el primero en utilizar la expresión Burnout durante su asistencia como voluntario en una clínica para la recuperación de toxicodependientes. Este vocablo se utilizaba para nombrar al cerebro dañado por el consumo crónico de drogas. Sin embargo él lo empleó para referirse al “conjunto de síntomas físicos y psíquicos (hundimiento físico y emocional) sufridos por el personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo”. Dicho autor observó que los jóvenes voluntarios que asistían a estos pacientes presentaban diversos trastornos emocionales, volviéndose poco comprensivos con sus pacientes y pesimistas respecto al curso de los tratamientos. Según el Dr. Freudenberger lo que se producía era un agotamiento de los recursos psicológicos de estas personas empleados para afrontar una tarea asistencial que había excedido sus posibilidades y cuyo resultado no era el esperado. (Freudenberger, 1974. En Almada, 2012).

Sin embargo no se dio a conocer este término en forma pública sino hasta 1977, en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A) donde Maslach empleó este vocablo aludiendo al estado de “quemados” que presentaban los trabajadores de los servicios humanos luego

de meses o años de dedicación. (Maslach, 1977. En Álvarez Gallego & Fernández Ríos, 1991).

Así fue como la Doctora Maslach (1982) da entidad al síndrome conceptualizándolo como *“la respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: el agotamiento físico y emocional, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación para las tareas que se realizaban sin dificultad hasta ese momento”* (Maslach, 1982. En Almada, 2012).

Pérez Jáuregui (2005) y Almada (2012) siguiendo la conceptualización de Maslach describen las tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y sentimiento de baja Realización Personal.

- El Agotamiento o Cansancio Emocional refiere a una pérdida de energía producto del debilitamiento de los recursos emocionales propios debido al contacto “diario” y mantenido con las personas a las que se presta servicio. Este desgaste puede manifestarse tanto psíquica como físicamente acompañado con la sensación de no poseer más recursos para ofrecer en el ámbito profesional.
- La Despersonalización se explica como el cambio en las actitudes que, inconscientemente, adoptan los “quemados” para protegerse y es vista como deshumanizada. Ésta consiste en vivir el trabajo como ajeno y extraño, y supone un cambio negativo respecto de los sentimientos y conductas (como irritabilidad, cinismo, distanciamiento y hostilidad) hacia las personas destinatarias del trabajo a las que percibe como causantes de sus propias frustraciones.
- El sentimiento de baja Realización Personal también llamado Sentimiento de Inadecuación e Incompetencia personal refiere a la sensación y la asunción de ser inadecuado para la profesión que se ejerce. Los profesionales tienden a evaluarse negativamente lo que repercute de la misma manera en su quehacer profesional. Almada destaca la peligrosidad de este último punto debido a las dos respuestas reactivas que se producen frente a esta frustración: rendirse o lanzarse

frenéticamente a trabajar con mayor intensidad por suponer que el fracaso es producto del poco esfuerzo.

En relación al orden en que estas dimensiones y síntomas aparecen Pérez Jáuregui (2005) acuerda con Maslach, siendo el cansancio emocional el primero en emerger y finalmente el sentimiento de inadecuación personal. Ambos autores destacan la importancia del surgimiento de la despersonalización como elemento diagnóstico propio del Burnout – aunque éste no se encuentre en la quinta edición del DSM (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*) – siendo los diversos grupos de profesionales asociados a los ámbitos asistenciales la población más vulnerable a padecer el Síndrome como resultado a la exposición de situaciones de estrés laboral crónico.

Cox (1978) en su Modelo transaccional describe al estrés como la variable interviniente en las relaciones que existen entre la persona y el ambiente. Él piensa esta relación dentro de un sistema dinámico que describe en cinco fases:

La primera fase contempla las demandas del ambiente y los recursos o capacidades que cada individuo tiene para satisfacerlas. En un segundo momento aparecen las percepciones, tanto de las demandas del ambiente como de los recursos de uno mismo, generando posibles respuestas frente a esa demanda entre la cuales se encuentra el estrés. En tercer lugar se dan las respuestas propiamente dicha frente a los desequilibrios producidos. Éstas, pretenden aliviar la experiencia de estrés, pudiendo ser: emocionales, fisiológicas, cognitivas y comportamentales (Peiró, 1999). En la cuarta fase se le presenta al individuo los resultados de su anticipación al afrontamiento inicial de la situación y finalmente la última fase donde las fases anteriores se retroalimentan junto a los efectos se vayan produciendo.

Este modelo entiende que la relación existente entre un sujeto y su ambiente se encuentra mediatizada por la experiencia de estrés. Sin embargo fue criticada por no incluir variables individuales o del entorno que, a su vez,

pueden producir respuestas patológicas que distan del mero aliviamiento del estrés.

Edelwich y Broddky (1980). Ellos, alineados a las conceptualizaciones de Maslach, plantearon un modelo fundamentado también en cuatro etapas entendidas como circulares: idealismo, estancamiento, frustración y apatía. Estos autores añadían el carácter cíclico de estas cuatro fases, de modo que una persona puede atravesarlas en distintos momentos de su vida y en distintos trabajos.

Cherniss (1980) plantea un modelo de mayor complejidad que el propuesto por Maslach y Jackson en 1981 donde las variables consideradas sólo se circunscribían a factores organizacionales y laborales cuya respuesta emocional era el desarrollo del síndrome. Este autor (1980 a y b) también considera el encuadre laboral como una fuente potencial de estrés como pueden ser el estilo de la organización y de la dirección, la carga de trabajo, la autonomía, etc. Sin embargo estos agentes de potencial estrés interactúan con variables, a las que llama personales (demandas fuera del trabajo, apoyo emocional con el que el sujeto dispone, etc.) que pueden ser facilitadoras o inhibitoras del posterior desarrollo del síndrome. Dependerá entonces de las estrategias de afrontamiento que el trabajador implemente para disminuir (o no) el estrés producido por la interacción de las variables anteriormente mencionadas. Cabe destacar que Cherniss entiende al Burnout como un proceso y una de las consecuencias posibles del estrés laboral y que, como tal, se desenvuelve en forma continua y cambiante en el tiempo.

Posteriormente el autor (1992) propone tres fases evolutivas para el desarrollo del síndrome:

En la primera, el trabajador realiza un balance (negativo) entre los recursos con los que cuenta y las demandas que se le presentan, dando lugar a un contexto de *“estrés psicosocial”*. En la segunda fase el sujeto experimenta un estado de *“tensión psicofisiológica”* que abrirá paso a modos de afrontamiento desadaptativos provocando respuestas conductuales del mismo orden y el desarrollo del síndrome en última instancia.

Para Etzion (1984 y 1988) el Burnout es un proceso cauteloso y silencioso, que se desarrolla lenta y recónditamente hasta repentinamente eclosionar y ser vivido como una experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se la pueda ligar con ninguna situación estresante particular.

Etzion (1988) sostiene que el Burnout se diferencia de otros fenómenos estresantes menores porque estos últimos no producen la señal de alarma que motiva los esfuerzos de afrontamiento. Por el contrario, el síndrome se desarrolla por la divergencia existente entre la realidad laboral y las expectativas del trabajador. Este proceso puede negarse o bien ser percibido conscientemente por la persona afectada, sin embargo sus actitudes frente a las personas con las que trabaja y a la labor en sí van cambiando hasta la solidificación del mismo. Donde sus síntomas somáticos como palpitaciones, cansancio y dolores y su conducta en el trabajo (olvidos, insolencia, crítica, etc.) le son palpables.

Este autor (1988) acuerda con Cherniss en que el estilo de afrontamiento que cada sujeto utiliza para hacer frente a este estrés laboral será perentorio para que se desarrolle o no el síndrome, aunque no reconoce una estrategia de afrontamiento universal válida.

Lazarus y Folkman (1984a) desarrollaron el Modelo de apreciación cognitiva también denominado de “respuestas cognitivas” donde plantean al estrés como un tipo particular de relación entre un sujeto y su entorno. El estrés entonces concebido como un proceso interactivo, reactivo y dinámico; ocurriría cuando el medio es considerado amenazador o bien cuando las exigencias de éste sobrepasan los recursos con los que el individuo cuenta, poniendo en peligro su bienestar.

El modelo descrito por Lazarus y Folkman se fundamenta en dos procesos dinámicos: el de apreciación, responsable de interpretar un suceso como estresante para luego valorar los recursos de afrontamiento disponible, y el de afrontamiento donde se ponen en juego esfuerzos comportamentales y cognitivos destinados a reducir, controlar o bien tolerar demandas tanto externas como internas.

La explicación de estos autores deja por fuera antecedentes y efectos particulares del estrés en los individuos, así como los estilos de afrontamiento

que dentro del bagaje de posibles respuestas puede ser inadecuado o inefectivo.

Golembiewski ya en 1979 sugería que el Burnout debía entenderse a partir del análisis de las cogniciones puestas en juego por el sujeto ante los eventos hostiles propiciadores del síndrome.

Este autor, apoyado en la propuesta de Maslach y Jackson (1981), entiende al Burnout como consecuencia del estrés laboral crónico. En este contexto de sobrecarga laboral y pobreza de rol, el individuo diseña una estrategia de afrontamiento: el distanciamiento que implica la despersonalización, consecutivamente se experimenta una baja realización personal en el trabajo que deviene en última instancia en el agotamiento emocional. Para Golembiewski y sus colaboradores (1984) es entonces la despersonalización es la dimensión que predice con más certeza el desarrollo ulterior del síndrome.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) a partir de las puntuaciones obtenidas en las tres dimensiones del Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) proponen ocho fases consecutivas y ascendentes del Síndrome en términos de Burnout leve (con aumento de despersonalización), medio (descenso en los sentimientos de autoestima profesional) y elevado (presencia de cansancio emocional).

Si bien este modelo fue criticado por su dificultad empírica para identificar la progresión del Burnout en términos longitudinales, su aporte en relación a las variables cognitivas que interceden en el desarrollo del Síndrome para el diseño de la intervención posterior es muy interesante.

Burke (1987), uno de los autores que entienden al síndrome no sólo como aplicable a profesionales asistenciales, complementa la definición de Maslach explicando el Burnout como *“un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento”* (Burke, 1987. En Ramos & Buendía, 2001).

Pines y Aronson (1988) sostienen que los síntomas del Burnout pueden observarse en personas que no se encuentran vinculadas laboralmente a una ocupación asistencial o social. El síndrome se manifiesta de igual manera presentando agotamiento emocional, mental y físico acompañado de sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado se desarrollaría debido a la exposición prolongada en el tiempo a situaciones emocionalmente demandantes. (Pines & Aronson, 1988. En Martínez Pérez, 2010).

Leiter (1989 a) precisa seis áreas específicas relacionadas al Síndrome de Burnout al cual entiende como una perturbación o desorden entre sujeto y organización. Estas áreas son: sobrecarga de trabajo, falta de control, falta de reconocimiento, ruptura de la comunidad, falta de justicia y conflicto de valores entre el trabajador y la organización.

Este autor junto a sus colaboradores parten del supuesto básico de que cada una de las dimensiones del Burnout (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) junto a las relaciones que éstas mantienen con las características individuales de los sujetos y las condiciones ambientales son determinantes para el desarrollo del Síndrome el cual es considerado como un proceso. Ellos consideran al cansancio emocional (producto del fracaso de las estrategias de afrontamiento ante el estrés generado por la rutina y sobrecarga laboral) como la dimensión fundamental que pondría en marcha al Síndrome de Burnout por ser lo que el sujeto siente e identifica. Consecuentemente la despersonalización surgiría a modo de un mecanismo protector contra el cansancio emocional siendo la falta de realización personal el motor de las conductas observables como el ausentismo, abandono, rotación, etc.

Golembiewski (1989) critica el modelo propuesto por Leiter por no incluir todas las fases del Burnout desarrolladas anteriormente. Este autor expone que al introducir al cansancio emocional en primera medida sólo explicaría el desarrollo crónico del Síndrome cerrando la posibilidad que éste tenga un inicio agudo.

Leiter, avalado por Maslach en la secuenciación de desarrollo del Síndrome, (Leiter y Maslach, 1988) sostiene que su modelo explicativo es a su

vez concurrente con el constructo teórico desarrollo por Lazarus y Folkman (1984) acerca de las estrategias de afrontamiento.

Posteriormente serán Lee y Ashforth (1993 a y b) quienes pongan a prueba los modelos propuestos por uno y otro (el de Golembiewski y el de Leiter) concluyendo en que ambos autores concuerdan en que la disminución de la realización personal es directamente proporcional a la aparición de la despersonalización, siendo un proceso que se va desarrollando con el tiempo. Desde la perspectiva de Lee y Ashforth lo que habría que indagar es si efectivamente el agotamiento emocional da comienzo o fin al proceso. Este punto es de suma importancia ya que va a depender de cómo se entienda el desarrollo del Burnout para diseñar los lineamientos de intervención y prevención del mismo. Estos autores no alcanzan resultados concluyentes aunque consideran más sólido al Modelo de Leiter.

Williams (1989) propone un modelo interactivo donde asocia a la empatía con la dimensión Cansancio Emocional. Este autor descubre que hay una correlación entre los niveles elevados de empatía y la predisposición al Agotamiento Emocional. Por ende, si éste último no es mediatizado por una adecuada Realización Personal se suscitarán en el sujeto sentimientos de Despersonalización. Así es como Williams en sus investigaciones establece la progresión de las tres dimensiones del Síndrome.

Shirom (1989) revisa distintos estudios que lo llevan a la conclusión de que el Síndrome tiene que ver con una pérdida de energía del sujeto y lo define como *“una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo”*. (Shirom, 1989. En Buendía y Ramos, 2001). Por ende, no se restringe a un campo profesional específico.

Klarreist (1990) si bien entiende al Síndrome de Burnout como un proceso progresivo de deterioro emocional, no lo organiza secuencialmente. Este autor propone cuatro fases:

En la primera fase el sujeto se haya psicológica y físicamente dispuesto para “triunfar”. Tiene expectativas e ilusiones que cuando no se ven cumplidas o reflejadas en la realidad, por ser demasiado elevadas, dan lugar a una

segunda etapa de desilusión caracterizada por la irritabilidad y falta de confianza que el individuo siente producto del esfuerzo y empeño con el que insiste en desarrollar sus tareas todavía con esperanza. En la tercera fase el sujeto entiende que sus esfuerzos son en vano y por ello pierde el entusiasmo que lo caracterizaba. Comienza a responsabilizar a su entorno por su falta de éxito, se distancia de sus responsabilidades perdiendo así progresivamente toda la confianza en sí mismo y en los demás. Es en este contexto que se ubica la desesperación característica de la cuarta y última etapa, donde los sentimientos de desgracia, fracaso y apatía convergen en un cuadro de depresión clínica.

Cordes y Dougherty (1993) proponen un modelo basado en la propuesta explicativa elaborada por Leiter y Maslach en 1988. Estos autores complementan el modelo descrito por Leiter entendiendo al Burnout como proceso y resaltando la importancia del agotamiento emocional como característica principal e inmediata a la aparición del Síndrome. A su vez, la despersonalización también es vista como la estrategia inadecuada de afrontamiento frente al agotamiento emocional que deviene en la falta de realización personal como consecuencia visible del Síndrome ya iniciado.

Según Cordes y Dougherty (1993) el proceso de desarrollo del Síndrome es singular en cada sujeto. Es por ello que postulan que las relaciones que se establecen entre las demandas individuales estresantes (como lo son las elevadas expectativas de realización laboral y su compromiso con el trabajo) y organizacionales (como el exceso de trabajo, conflicto con el rol ejercido y las interacciones personales) darán cuenta de la evolución particular del Burnout en mayor o menor grado.

Ellos entienden a la despersonalización como la única respuesta específica al Burnout y en consecuencia el surgimiento de la falta de realización personal que se visualizará en conductas, actitudes y sentimientos tanto físicos como emocionales. Sin embargo la virulencia en su desarrollo podría verse atenuada por los recursos socio-afectivos (familia, pareja, amigos, etc.) de los que el sujeto en cuestión disponga.

Consecuentemente, Hombrados (1997) destaca las altas exigencias duraderas en el tiempo como causante principal del Síndrome lo que provocaría respuestas conductuales (motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas) que repercutirían sobre la salud del trabajador y sus funciones. (Hombrados, 1977. En Martínez Pérez, 2010).

Gil Monte y Peiró (1999) comprenden el Burnout como una de las posibles respuestas al estrés laboral que es percibido y evaluado cognitivamente como habiendo empleado estrategias de afrontamiento ineficientes para reducirlo. Esta perspectiva, que se aproxima a los modelos cognitivos y transaccionales, entiende a las cogniciones y a las emociones – y no así a la despersonalización – como aquellas variables que median entre la percepción del estrés laboral y las consecuencias conductuales desarrolladas (Gil Monte y Pieró, 1997 b; Gil Monte et al., 1998).

Estos autores entienden que el Síndrome se encuentra iniciado cuando el sujeto se encuentra frente a la presencia de las dimensiones de disminución de realización personal en el trabajo y el cansancio emocional. Posteriormente surgirá la despersonalización a modo de estrategia de afrontamiento frente a la experiencia crónica de las dos variables mencionadas anteriormente.

La propuesta de Gil Monte y Peiró (1999) proporciona un modelo más amplio ya que tanto las variables personales como organizacionales son consideradas suficientes para el desarrollo del Síndrome más allá de la estrategia de afrontamiento que el sujeto emplee.

Por último, Pérez Jáuregui (2005) entiende al Síndrome de Burnout como una modalidad laboral sobre adaptada. Ésta implica una enorme adaptación por parte del sujeto a las exigencias del mundo externo, adoptando una modalidad sacrificada y autoexigente sostenida a lo largo del tiempo y en detrimento de la propia persona. Esta particular manera que el individuo apropia para su desarrollo laboral y profesional responde funcionalmente a las demandas y exigencias de la sociedad actual donde la competitividad y la búsqueda del éxito por sobre el resto de las metas personales no son entendidas como un trastorno.

En relación a la sobreadaptación del sujeto a su realidad laboral, la autora destaca la pérdida de la identidad por sobre el rol, donde este último ubica a la persona en función para un otro. Esta cuestión, intrínsecamente ligada a la necesidad universal de reconocimiento y aceptación, se sostiene por la búsqueda de autoafirmación en el entorno. Es por ello que se descuida la salud, no atendiendo a los signos de alarma que el cuerpo y la mente presentan en el Síndrome, siendo difícil de diagnosticar y tratar especialmente en lo que respecta a las primeras etapas de desarrollo del trastorno.

2.2 Variables que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout en docentes

2.2.1 Variables socio-demográficas

El estudio de los factores preexistentes como lo son la edad, sexo, estado civil, años de experiencia y características familiares han arrojado diversos resultados en función del ámbito en el se han realizado. Por este motivo se sostiene que no son las variables aisladas las predictivas del Síndrome sino su interacción transaccional en todos sus factores tanto intrínsecos como extrínsecos.

- **Sexo.** Si bien no existe un consenso acabado en relación a la influencia de la variable “sexo” en la predisposición hacia el Síndrome Burnout, distintos autores como Schwab e Iwanicki (1982b), Gil-Monte y Peiró (1997b) y Byrne (1999) aseveran que los hombres presentan un mayor grado de despersonalización que las mujeres, evidenciado por la presencia de mayor sentimiento negativo hacia sus alumnos. Sin embargo, estos estudios contradicen lo destacado por Maslach en 1982 quien advierte que las mujeres exhiben un mayor grado de cansancio emocional y una menor realización personal que los hombres. Estos resultados que se contradicen entre sí pueden ser entendidos desde los cambios sociales suscitados en los últimos años como lo fue la inserción laboral de la mujer. En este aspecto tanto Abraham (1984) como Maslach (1999) resaltan el doble papel que la mujer ejerce en la casa y en su trabajo, entendidos como posibles fuentes de estrés.

De todas maneras, según lo expresado anteriormente, las evidencias expuestas por los distintos autores en relación a la variable sexo no son significativas.

- **Edad.** Los resultados arrojados en relación a esta variable, tal como sucede con el sexo, no han sido consensuados. Esto podría deberse a que cada período de la vida tiene su propio estresor. Consecuentemente existe evidencia que los niveles de estrés se ven incrementados en ambos polos etarios. Así es como Maslach y Jackson (1981), Schwab e Iwanicki (1982a), Anderson e Iwanicki (1984), Schwab, Jackson y Schuler (1986), Russel et al. (1987), evidenciaron mayores niveles de estrés en los jóvenes profesionales presentando bajos niveles de realización profesional en relación a sus colegas de mayor edad; por el contrario Van Gilken (1987), Seltzer y Numerof (1988) y Borg y Falzon (1989), entienden que la relación es lineal y que la edad es proporcional al incremento de los niveles de estrés. Estas oposiciones en los resultados arrojados por los distintos autores podría relacionarse con la ilusión con la que un joven inicia su profesión y la realidad con la que se encuentra posteriormente y por el contrario, los largos años de ejercicio que hacen que el cuadro con sus tres dimensiones se vea más claramente evidenciado. Es por ello que la relación edad y Burnout siempre se va a encontrar entrelazada con la variable: “años de experiencia”.
- **Años de experiencia.** Respecto a los estudios acerca de la antigüedad en el ejercicio profesional como variable distinguida en el desarrollo del Síndrome de Burnout en docentes, los resultados arrojados siguen sin ser definitorios. Si bien tanto Malik, Mueller y Meinke (1991) como Bennett y Kelaher (1994) no han encontrado una relación o diferencia significativa entre los años de profesión y el estrés. Existen numerosas investigaciones (Whitehead, 1986; Seltzer y Numerof, 1988 y De la Gándara, 1998) que afirman la existencia de una correlación significativa entre Burnout y experiencia laboral. Otros autores no sólo sostienen la presencia de linealidad positiva, sino

que explicitan la cantidad de años de experiencia. Así es como para Sevilla y Villanueva (2000) se verifica a partir de los diez años de ejercicio profesional; tras quince según Vázquez y cols. (1994), García González (1994), Esteve, Ramos, y Vera (1995), Ortiz (1995), Doménech (1995), Yela (1996), Belloso, Hernández y Espín (1996), Quevedo y cols. (1997), Simonsen (1997), Aluja (1997), Coque (1998) y Guerrero (1999); entre los once y veinte años para Manassero y cols. (1998); más de 20 años de acuerdo a Borg y Falzon (1989) y finalmente en profesores con más de 24 de antigüedad pero sólo en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización conforme a las investigaciones de Schwab e Iwanicki (1982a).

- **Estado civil y estructura familiar:** Esta variable se vería apoyada en lo planteado por distintos autores (Maslach, 1982; Golembiewski et al., 1986; Seltzer y Numerof, 1988) que entienden a los vínculos como un factor de protección y apoyo emocional frente a la posibilidad de “quemarse” por el trabajo. El hecho de ser padre se vería acompañado a la capacidad de resolución de conflictos y los profesionales casados podrían recibir la contención necesaria para no sucumbir frente a los estresores laborales.

Sin embargo, otras investigaciones (Schwab, Jackson y Schuler, 1986; Durán, Extremera y Rey, 2001) concluyen que las relaciones interpersonales del docente dentro de la familia puede considerarse como otro factor estresante generando aún más desgaste emocional y baja realización personal.

Como se viene sosteniendo, estas variables dependerán de la composición y vínculo familiar que cada individuo tenga y su relación con las otras dimensiones personales.

- **Nivel impartido:** Si bien son muchos los estudios (Anderson e Iwanicki, 1984; Burke y Greenglass, 1989; Beer y Beer, 1992; Gold y Grant, 1993) que entienden al nivel secundario como el de mayor exigencia y estresor por parte de los docentes debido al vínculo con los adolescentes por su falta de motivación e interés, problemas de conducta, falla en el sistema

disciplinario, etc. Otros autores como Ortiz (1995) y Doménech (1995) han encontrado mayores niveles de Burnout en docentes de los primeros ciclos educativos.

Es probable que éstos últimos hayan pesquisado algo de lo que viene sucediendo en los últimos años. Donde la franja etaria entre niños y adolescentes se ha disminuido.

2.2.2 Variables de personalidad

De los vastos estudios realizados acerca de las dimensiones de personalidad y aspectos individuales de profesionales docentes en relación al Síndrome de Burnout., se nombrarán las características más destacadas:

- Autoconciencia, autocontrol y autoeficacia: Según algunos estudios (Innes y Kito, 1989; Pierce y Molloy, 1990; Cherniss, 1993; Brouwers y Tomic, 2000; Evers, Gerrichhausen, y Tomic, 2000; Henson, 2000; Brouwers, Ever y Tomic, 2001) los elevados niveles de autoconciencia, autocontrol y autoeficacia conformarían un factor de protección frente al Burnout; lo que supone que a mayor nivel de Burnout menor será el puntaje obtenido en estas variables.

Sin embargo, Pines (1993) destaca que la conjugación entre niveles elevados de motivación y autoeficacia supone un riesgo de desarrollo del Síndrome. Entendiendo a ésta como la capacidad que el sujeto percibe de sí mismo para abordar y enfrentar situaciones estresantes. Por ende aquellos sujetos poco o muy motivados pero con una baja autoeficacia, sólo presentarán fatiga, frustración, cansancio, etc., pero no Burnout.

- Autoestima: Distintos autores (Maslach, 1982; Ianni y Reuss-Ianni, 1983; Motowidlo, Packard y Manning, 1986; Farber, 1991) encuentran una significativa correlación entre baja y presencia de Burnout. Es por ello que estipulan que a medida que el Síndrome de Burnout va avanzando la autoestima disminuye proporcionalmente.